

**Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam  
Mewujudkan *GoodGovernance* dalam Pelayanan  
Fasilitas Publik  
(Studi pada Informasi Publik Dinas Komunikasi dan  
Informatika Jawa Timur)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Pengajuan Skripsi Tugas Akademik Dan  
Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1



Oleh :  
**Septa Anastasia Ade Artanti**  
**1111700094**

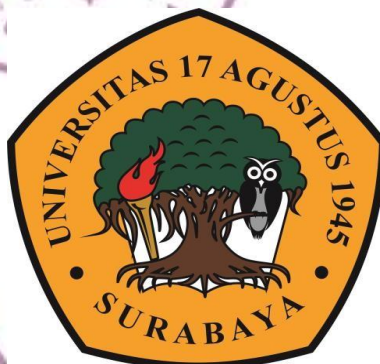
**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2021**

**Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam  
Mewujudkan *GoodGovernance* dalam Pelayanan  
Fasilitas Publik  
(Studi pada Informasi Publik Dinas Komunikasi dan  
Informatika Jawa Timur)**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Pengajuan Skripsi Tugas Akademik Dan  
Memenuhi Syarat  
Mencapai Gelar Sarjana Strata-1



Oleh :  
**Septa Anastasia Ade Artanti**  
**1111700094**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA**

**2021**

## TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Septa Anastasia Ade Artanti

NPM : 1111700094

Judul Skripsi : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Mewujudkan *Good Governance* dalam Pelayanan Fasilitas Publik (Studi pada Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur)

Surabaya, 9 Juli 2021

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Dosen Pembimbing

(Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM)

NPP : 20120930298

(Drs. Muchammad Wahyono, MS)

NPP : 0023125601

## TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan didepan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP), Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal 9 Juli 2021:

Dewan Penguji :

1. Drs. Muchammad Wahyono, MS ( )  
Penguji I
2. Dr. Bambang Kusbandrijo, MS ( )  
Penguji II
3. Yusuf Hariyoko, S.AP.,M.AP ( )  
Penguji III



Mengesahkan,

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan,



**(Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM)**

NPP : 20120930298



UNIVERSITAS  
17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN  
Jl.Semolowaru 45 Surabaya  
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)  
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Septa Anastasia Ade Artanti  
NBI : 1111700094  
Fakultas : FISIP  
Program Studi : Administrasi Publik  
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya *Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)*, atas karya saya yang berjudul:

**Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Mewujudkan *GoodGovernance* dalam Pelayanan Fasilitas Publik (Studi pada Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur)**

Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Nonexclusive Royalty-Free Right*), Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 9 Juli 2021

Yang Menyatakan,



(Septa Anastasia Ade Artanti)

## SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Septa Anastasia Ade Artanti  
NBI : 1111700094  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Pengelolaan Pengaduan Masyarakat dalam Mewujudkan  
*Good Governance* dalam Pelayanan Fasilitas Publik  
(Studi pada Informasi Publik Dinas Komunikasi dan  
Informatika Jawa Timur)

Menyatakan,

1. Bahwa skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
  2. Bahwa jika saya mengambil, mengutip, dan menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam daftar pustaka.
  3. Apabila kemudian hari ternyata skripsi saya terbukti sebagian atau seluruhnya sebagai plagiat dari karya ilmiah orang lain tanpa menyebutkan sumbernya dan tidak mencantumkan dalam daftar pustaka, maka saya bersedia menerima sanksi terberat pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh.
- Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya.

Surabaya, 9 Juli 2021

Yang membuat pernyataan



(Septa Anastasia Ade Artanti)

## MOTTO

*“Jangan memikirkan hasil, yang terpenting adalah lakukan yang terbaik. Biarkan urusan duniamu Allah yang membantu. Ikhtiar juga harus diimbangi dengan do’a”*

*(Septa Anastasia Ade Artanti)*

*“Barang siapa bertakwa kepada Allah maka Dia akan menjadikan jalan keluar baginya, dan memberinya rezeki dari jalan yang tidak ia sangka, dan barang siapa yang bertawakal kepada Allah maka cukuplah Allah baginya, Sesungguhnya Allah melaksanakan kehendak-Nya, Dia telah menjadikan untuk setiap sesuatu kadarnya.”*

*(Surat At-Thalaq ayat 2-3)*

*“Allah tidak membebani seseorang itu melainkan sesuai dengan kesanggupannya..”*

*(Surat Al-Baqarah ayat 286)*

*“Libatkan Allah dalam setiap masalah kita. Dekati yang memberi ujian hidup untuk kita, bukan malah menjauh dari-Nya. Perbaiki hubungan kita dengan Allah, maka senantiasa Allah akan memperbaiki kehidupan kita”*

*(Ustadz Hanan Attaki)*

## ABSTRAK

Adanya partisipasi dan keterbukaan masyarakat dalam menyampaikan aspirasinya diharapkan dengan pengelolaan pengaduan masyarakat yang baik juga dapat menunjang pelayanan publik yang baik pula dalam pembangunan dan pelayanan infrastruktur publik. Namun, tidak banyak masyarakat yang tahu bagaimana pengelolaan pengaduan mengenai fasilitas publik yang kerap mereka lakukan melalui sosial media terhadap fasilitas yang diberikan pemerintah, seperti kerusakan jalan, dan lain sebagainya.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif baik dari observasi, wawancara, maupun dokumentasi. Penerapan pendekatan kualitatif dengan pertimbangan kemungkinan data yang diperoleh di lapangan berupa data dalam bentuk fakta yang perlu adanya analisis secara mendalam. Maka pendekatan kualitatif akan lebih mendorong pada pencapaian data yang bersifat lebih mendalam terutama dengan keterlibatan peneliti sendiri di lapangan. Dalam penelitian kualitatif, peneliti menjadi instrument utama dalam mengumpulkan data yang dapat berhubungan langsung dengan instrument atau objek penelitian.

Hasil penelitian ini pada Informasi Publik Dinas Komunikasi dan Informatika Jawa Timur yang dilakukan melalui wawancara mengenai prosedur pengelolaan pengaduan sudah baik karena telah berpedoman pada SOP dan peraturan perundang-undangan terkait yang masih berlaku yakni Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 18 Tahun 2016. Dalam pelayanan pengaduan masyarakat juga sudah bagus karena telah menerapkan prinsip-prinsip *good governance*. Namun, ada beberapa yang masih menjadi kendala yaitu kepastian waktu dalam menjawab komentar dan pertanyaan yang kerap diajukan masyarakat melalui sosial media, baik *twitter*, *facebook*, maupun *instagram*. Agar masyarakat merasa ada kepastian dan konsistensi waktu, selain itu jika hal tersebut dilakukan maka akan menumbuhkan persepsi positif masyarakat kepada pemerintah provinsi.

**Kata Kunci :** *Dinas Kominfo Jatim, pengaduan, pelayanan publik*



## ABSTRACT

With the participation and openness of the community in conveying their aspirations, it is hoped that good management of public complaints can also support good public services in development and public infrastructure services. However, not many people know how to manage complaints about public facilities, which they often do through social media for facilities provided by the government, such as road damage, and so on.

This study uses a qualitative descriptive research method from observation, interviews, and documentation. The application of a qualitative approach with consideration of the possibility of data obtained in the field in the form of data in the form of facts that need in-depth analysis. So the qualitative approach will encourage the achievement of more in-depth data, especially with the involvement of the researchers themselves in the field. In qualitative research, the researcher becomes the main instrument in collecting data that can be directly related to the instrument or object of research.

The results of this study on the Public Information of the East Java Communication and Informatics Service which were conducted through interviews regarding the complaint management procedure that was good because it was guided by the SOP and related laws and regulations that were still valid, namely the East Java Governor Regulation Number 18 of 2016. In the service of public complaints It is also good because it has applied the principles of *good governance*. However, there are some that are still an obstacle, namely the certainty of time in answering comments and questions that are often asked by the public through social media, both *Twitter*, *Facebook*, and *Instagram*. So that people feel there is certainty and consistency of time, besides that if this is done it will foster a positive perception of the community towards the provincial government.

**Keywords** : *East Java Communications and Information Service, complaints, public services*

## **KATA PENGANTAR**

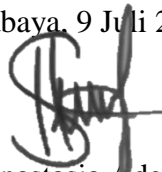
Dengan segala puji syukur ke hadirat Allah SWT, Atas cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikanku kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Sholawat dan salam selalu terlimpahkan kepada Rasulullah Muhammad SAW. Dan pada kesempatan ini juga saya mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada yang terhormat :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Dr.Dra.Rachmawati Novaria selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
3. Dr. Endang Indartuti, M.Si selaku Kaprodi Administrasi Publik
4. Drs. Muchammad Wahyono, MS selaku Dosen Pembimbing I yang selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
5. Anggraeny Puspaningtyas, S.AP.,M.AP selaku Dosen Pembimbing II yang dengan sabar selalu memberikan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi.
6. Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP.,M.AP selaku dosen wali saya.
7. Bapak Dr. Bambang Kusbandrijo, M.Si dan Bapak Yusuf Hariyoko, S.AP.,M.AP Selaku Dosen penguji Sidang skripsi yang telah memberikan saran dan arahan yang sangat berharga dalam menyelesaikan skripsi penelitian ini.
8. Untuk kedua orang tua saya, Ayahanda Khusnun Qodir dan Ibunda Safa'ah terimakasih atas semua kasih sayang dan cinta yang telah diberikan, dukungan, nasehat, serta do'a yang senantiasa mengiri langkah saya selama

ini.

9. Untuk Mas Faishal, Mas Wanto, Pakde Chudori, dan Mbak Wiwin terimakasih atas bantuan yang diberikan selama pengerjaan skripsi ini.
10. Ibu Yanti Dyah Harsono, S.Sos, M.Si selaku kepala seksi media publik Dinas Komunikasi dan Informatika Jatim terimakasih atas pengertian, dukungan, dan bantuan yang telah diberikan selama magang dan penyusunan skripsi ini.
11. Para Dosen pengajar Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah membimbing dan dan memberikan ilmu pengetahuan yang berharga.
12. Teman-teman yang saya sayangi, Zulfah, Nadhifah, Rena, Sunu, Ela, dan orang spesial Dian Ferdiansyah terimakasih sudah menemani dalam keadaan apapun dan saling menyemangati dan mendukung untuk satu sama lain.
13. Teman-teman seangkatan 2017, kalian hebat dan luar biasa.
14. Teruntuk saya sendiri, terimakasih telah bertahan sampai sejauh ini.

Surabaya, 9 Juli 2021



(Septa Anastasia Ade Artanti)

## **DAFTAR ISI**

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI.....	i
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN .....	iv
ABSTRAK .....	vii
ABSTRACT .....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xv
BAB I.....	16
1.1. Latar Belakang.....	16
1.2. Rumusan masalah .....	20
1.3. Tujuan Penelitian .....	20
1.4. Manfaat Penelitian .....	21
1.5. Struktur Penulisan.....	21
BAB II .....	23
2.1 Penelitian Terdahulu .....	23
2.2 Landasan Teori .....	35
2.3 Kerangka Pemikiran .....	42
BAB III.....	43
3.1 Jenis Penelitian .....	43
3.2 Fokus Penelitian.....	44
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian.....	45
3.4 Sumber Data Penelitian.....	45
3.5 Metode Pengumpulan Data.....	46
3.6 Teknik Analisis Data .....	49
BAB IV .....	52

4.1 Deskripsi Obyek .....	52
4.2 Penyajian Data .....	56
4.3 Pembahasan .....	97
<b>BAB V .....</b>	<b>111</b>
5.1 Kesimpulan .....	111
5.2 Rekomendasi.....	114
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>115</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>118</b>

## DAFTAR GAMBAR

gambar 1 bagan kerangka pemikiran.....	42
gambar 2 struktur organisasi Dinas Kominfo Jatim .....	56
gambar 3 mekanisme pengaduan masyarakat sosial media .....	59
gambar 4 gambar 4 koordinasi Dinas Kominfo Jatim dengan Dinsos Jatim. ....	62
gambar 5 laporan rekap pengaduan Dinas Kominfo Jatim .....	63
gambar 6 komentar sosial media twitter.....	65
gambar 7 komentar sosial media instagram .....	66
gambar 8 facebook diskominfo jatim .....	66
gambar 9 undang-undang pergub no.18 thn 2016 .....	71
gambar 10 informasi terkait virus covid-19 .....	74
gambar 11 informasi di facebook kominfo jatim .....	75
gambar 12 postingan informasi melalui Instagram .....	75
gambar 13 website diskominfo jatim.....	76
gambar 14 website informasi pandemi jatim tanggap covid .....	77
gambar 15 website pemprov jatim .....	78
gambar 16 respon diskominfo terkait aspirasi sosial masyarakat.....	80
gambar 17 rekap aduan masyarakat.....	81
gambar 18 lampiran halaman ketiga PERGUB Medsos .....	84
gambar 19 website kominfo .....	89
gambar 20 LAPOR Pemprov Jatim.....	90
gambar 21 PerGub no. 18 thn 2016 BAB VII .....	94

## DAFTAR TABEL

Table 1. Tabel Penelitian Terdahulu.....	23
Table 2 Tabel Perbandingan dengan Penelitian Terdahulu .....	26
Table 3 Penelitian Dosen.....	30
Table 4 Jurnal Internasional .....	31

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Sosial Media Dinas Komunikasi dan Informatika Provinsi Jawa Timur dan Rekap Aduan Masyarakat.....	118
Lampiran 2 website kominfo/jatimprov .....	120
Lampiran 3 dokumentasi.....	121
Lampiran 4 Surat Izin Penelitian.....	122
Lampiran 5 Balasan Surat Izin Penelitian .....	123
Lampiran 6 Peraturan Gubernur Jawa Timur No. 18 tahun 2016.....	123
Lampiran 7 . Bimbingan Skripsi .....	136
Lampiran 8 Lembar Perintah Revisi .....	137
Lampiran 9 Lembar Hasil Turnitin .....	140
Lampiran 10 Pedoman Wawancara.....	139